

BAB I

PENDAHULUAN

.1.1. Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan zaman menjadi hal yang tidak bisa ditinggalkan, dengan masuknya teknologi yang begitu pesat maka kesibukan di tengah masyarakat menjadi suatu hal yang tidak bisa dilepas, terutama masyarakat perkotaan yang menjadi pusat pemerintahan, pusat industri, pusat perdagangan, dan lain sebagainya. Dengan banyaknya kegiatan masyarakat di tengah perkotaan banyak masalah yang harus dihadapi masyarakat, salah satu permasalahan yaitu mengenai rendahnya pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah kota.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwasanya Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.¹ Sejak kebijakan otonomi daerah diimplementasikan, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Artinya apabila kualitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah merupakan pelayanan yang diukur dari segi emosionalnya berdekatan langsung antara masyarakat dengan pemerintah, maka dari

¹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 Ayat 6

itu dalam pelayanan publik harus menciptakan relasi yang baik antar pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.² Sesuai dengan penjelasan undang-undang tersebut, bahwasanya pelayanan publik merupakan kebutuhan warga negara baik berupa jasa, ataupun pelayanan administratif yang dilakukan oleh pemerintah.

Dengan demikian, untuk memberikan pelayanan publik yang prima pada masyarakat serta melihat padatnya kesibukan masyarakat kota, maka pemerintah daerah dituntut untuk terus melakukan upaya-upaya yang menunjang keberhasilan pelayanan publik. Menurut Trilestari dalam Hardiansyah, terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.³ Artinya untuk mengukur suksesnya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah harus dilihat dari tiga orientasi tersebut.

Apabila ingin memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka harus memahami karakteristik dari pelayanan publik, guna bisa menerapkan dan

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

³ Hardiansyah, 2018, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Penerbit Gava Media, hal. 48

mendapatkan keberhasilan dari diadakannya pelayanan publik. Karakteristik tersebut yakni : 1) pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. 2) pelayanan itu kenyataanya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial. 3) produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.⁴ Karakteristik tersebut dapat menjadikan dasar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pengertian kualitas lebih luas dikatakan oleh Daviddow & Uttal dalam Hardiansyah, yakni merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk memperinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).⁵ Artinya untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka pemerintah daerah harus melakukan pelayanan yang baik dengan cara apapun untuk memberikan kepuasan dan kemudahan bagi masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah khususnya di sebutkan dalam pasal 2 ayat (2) bahwa sasaran sasaran inovasi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui (1) peningkatan pelayanan publik, (2) pemberdayaan dan peran serta masyarakat, dan (3) peningkatan daya saing daerah.⁶ Berangkat dari peraturan pemerintah tentang inovasi daerah, maka daerah-daerah otonom perlu adanya satu inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik yang baik di zaman teknologi ini.

⁴ *Ibid*

⁵ *Ibid*, hal. 49

⁶ Peraturan Pemerintah Republik Indoensia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

Greg Richards dan Julie Wilson menuliskan bahwa inovasi adalah pengenalan penemuan-penemuan baru atau menyebarkan makna penemuan baru tersebut ke dalam penggunaan umum di masyarakat. Inovasi dipandang sebagai kreasi dan implementasi “kombinasi baru”. Inovasi mengandung arti pengembangan dan implementasi sesuatu yang baru.⁷

Salah satu inovasi daerah untuk mewujudkan *good governance* dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Kediri melalui inovasi Elektronik Surat Keterangan (E-Suket). Inovasi E-Suket yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Kediri untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Kediri dalam melakukan urusan surat menyurat sebagai Warga Negara Indonesia. Abdullah Abu Bakar sebagai Wali Kota Kediri telah melaunching program pelayanan online di bulan Desember pada tahun 2018.⁸

E-Suket merupakan inovasi pelayan publik yang berbasis online, isi dari E-Suket yakni terkait segala urusan masyarakat Kota Kediri untuk mengurus urusan kependudukan seperti surat keterangan, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), surat keterangan belum menikah, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian.⁹ Pelayanan online yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kediri merupakan awal yang baik untuk mewujudkan *good government*.

⁷ Greg Richards dan Julie Wilson sebagaimana dikutip Poerwanto, dkk, Inovasi produk dan motif seni batik Pesisiran sebagai basis pengembangan industri kreatif dan kampung wisata minat khusus, *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Pranata Sosial*. Vol. 1, No. 4, September, 2012, hal. 219.

⁸ Diakses melalui <http://surabaya.tribunnews.com/2018/12/19/pemkot-kediri-luncurkan-e-suket-layanan-kelurahan-bisa-diakses-dari-mana-saja-lewat-android> pada tanggal 13 Maret 2019 pukul 14:15

⁹ Aplikasi E-Suket Kota Kediri

Berangkat dari Peraturan Wali Kota Kediri Nomor 44 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri. Pasal 4 huruf (c) dan (d) bahwasanya pemerintah Kota Kediri menciptakan sinergi antar perangkat daerah dalam penyelenggaraan e-government serta mengoptimalkan penyelenggaraan e-government dalam pelayanan publik dan mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi.¹⁰

Inovasi E-Suket merupakan inovasi dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Kediri sebagai penggagas awal untuk menerapkan pelayanan publik yang berbasis online, tetapi isi database dari E-Suket merupakan pelayanan publik yang di kelolah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Database ini merupakan Nomor Induk Kependudukan yang dimana nomor ini nantinya akan berguna untuk masuk dalam halaman awal aplikasi sebagai proses login dalam aplikasi tersebut. Artinya kolaborasi *government* di Kota Kediri menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik, melalui kerjasama antar pemerintah untuk kepentingan masyarakat.

E-Suket sebagai inovasi baru di Kota Kediri telah menonjolkan keterbaruan pelayanan yang modern di Kota Kediri, padatnya Kota Kediri dengan jumlah penduduk 28.1978.¹¹ menuntut pemerintah daerah untuk terus melakukan upaya dalam menjalankan pelayanan publik yang prima. Salah satunya dengan E-Suket. Hadirnya

¹⁰ Peraturan Wali Kota Kediri Nomor 44 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri

¹¹ Badan Pusat Statistik Kota Kediri (diakses pada tanggal 13 Maret 2019 pukul 14:58)

E-Suket berharap bisa meminimalisir pelayanan yang lama dan juga sebagai pemangkasan proses yang sejak zaman dahulu dirasa sangat banyak alur dan prosedur.

Akan tetapi dalam pelaksanaan implementasi dari inovasi E-Suket ini dibutuhkan dukungan yang kuat, artinya karena ini sistem pelayanan publik yang berbasis online dibutuhkan jaringan internet di Kota Kediri harus kuat dalam mengakses segala urusan supaya tidak terjadi *network down* pada jaringan internet, kemudian dibutuhkan aparat yang pintar dalam teknologi supaya bisa melakukan keterjangkauan dari adanya inovasi serta diadakannya pelatihan pada masyarakat ataupun birokrat pemerintah Kota Kediri tentang bimbingan teknologi untuk mendukung suksesnya dari Inovasi pelayanan online (E-Suket).

Dengan adanya sistem pelayanan *online*, pengurusan administrasi kependudukan di Kota Kediri dirasa akan lebih efisien dan bisa memangkas sistem birokrasi yang selama ini dirasa cukup memakan waktu. Untuk mengetahui bagaimana *grand design* serta penerapan inovasi tersebut sehingga peneliti akhirnya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-Suket) di Kota Kediri”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tentang inovasi pelayanan publik E-Suket di Kota Kediri, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik di Kota Kediri melalui E-Suket (Surat Keterangan) ?
2. Bagaimana upaya pemerintah Kota Kediri dalam meningkatkan pelayanan publik ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah penelitian peneliti, maka tujuan penelitian peneliti dalam inovasi pelayanan publik E-Suket di Kota Kediri yaitu :

1. Untuk mengetahui inovasi pelayanan publik di Kota Kediri melalui E-Suket (Surat Keterangan)
2. Untuk mengetahui upaya pemerintah Kota Kediri dalam meningkatkan pelayanan publik

1.4. Manfaat Penelitian

1. Teoritis
 - a. Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperoleh pengetahuan lebih lanjut tentang inovasi pelayanan publik melalui penyelenggaraan pelayanan berbasis online di Kota Kediri
 - b. Dapat digunakan untuk menambah pengetahuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik melalui penyelenggaraan pelayanan berbasis online di Kota Kediri
2. Praktis

Bagi pihak Organisasi Perangkat Daerah terkait dapat dijadikan rekomendasi sebagai bahan evaluasi untuk kedepannya.

1.5. Definisi Konseptual

Konsep adalah satuan arti yang mewakili sejumlah objek yang mempunyai ciri yang sama. Orang yang memiliki konsep mampu mengadakan abstraksi terhadap objek-objek yang dihadapi, sehingga objek-objek ditempatkan dalam golongan

tertentu. Objek-objek dihadirkan dalam kesadaran orang dalam bentuk representasi mental tak berperaga. Konsep juga dapat dilambangkan dalam bentuk suatu kata.¹² Adapun konsep yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi merupakan gagasan baru yaitu suatu olah pikir dalam mengamati suatu fenomena yang sedang terjadi, termasuk dalam bidang pendidikan, gagasan baru ini dapat berupa penemuan dari suatu gagasan pemikiran, Ide, sistem sampai pada kemungkinan gagasan yang mengkristal. Produk dan jasa yaitu hasil langkah lanjutan dari adanya gagasan baru yang ditindak lanjuti dengan berbagai aktivitas, kajian, penelitian dan percobaan sehingga melahirkan konsep yang lebih konkret dalam bentuk produk dan jasa yang siap dikembangkan dan diimplementasikan termasuk hasil inovasi dibidang pendidikan.¹³ Upaya perbaikan ialah usaha yang sistematis untuk melakukan perbaikan dan melakukan penyempurnaan secara bertahap dan terus menerus agar hasil inovasi itu dapat terasa manfaatnya.¹⁴

Contoh dari kebaruan praktek-praktek dalam manajemen dan struktur organisasi lainnya misalnya melakukan rekrutisasi organisasi dengan tujuan efisiensi mengembangkan keterampilan individu dengan mengadakan berbagai pendidikan dan pelatihan, meningkatkan pengamanan sumber keuangan

¹² Bahri. 2008 . *Konsep dan Definisi Konseptual*. Hlm 30 PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta

¹³ Stephen P. Robbins . 1994 . *Teori Organisasi dan Struktur Design dan Aplikasi*. Jakarta. Arcan

¹⁴ Ibid.

melalui investasi organisasi dan praktek inovasi dengan kerjasama antara pemerintah dan lembaga eksternal lainnya.

Inovasi secara umum diartikan dalam konteks perubahan perilaku. Inovasi sendiri adalah sebuah ide, gagasan, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.¹⁵ Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik.

Inovasi di sektor publik dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa menghadapi kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran.¹⁶ Kebijakan publik di sisi lain adalah produk yang memperjuangkan kepentingan publik yang filosofinya adalah mensyaratkan pelibatan publik sejak awal hingga akhir.¹⁷ Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan dampaknya bagi masyarakat terutama untuk mengatasi kebijakan yang sebelumnya yang kurang menampakkan hasil yang memuaskan.¹⁸

E-Government merupakan bentuk aplikasi pelaksana tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi.¹⁹ Aplikasi E-Government memberikan peluang

¹⁵ Rogers , Everett M. 2003. Hlm 12

¹⁶ Muluk, Khairul, *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang : Bayumedia, 2008 , Hlm 43

¹⁷ Riant Nugroho , 2014 , *Public Policy, Teori , Manajemen, Dinamika , Analisis , Konvergensi dan Kimia Kebijakan* (Ikapi Jakarta) Hlm 43

¹⁸ Ibid.

¹⁹ Rianto, Budi,. Tri lestari. 2012. *Polri dan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*. Surabaya : CV . Putra Media Nusantara (PMN)

meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antar pemerintah dengan dunia usaha dan juga pemerintah dengan masyarakat.

Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder) dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan hal ini bertujuan untuk memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik yang selama ini telah berjalan untuk masyarakat.²⁰

Berangkat dari Peraturan Wali Kota Kediri Nomor 44 tahun 2018 Tentang Tata Kelola Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri. Pasal 4 huruf (c) dan (d) bahwasanya Pemerintah Kota Kediri menciptakan sinergi antar perangkat daerah dalam penyelenggaraan e-government serta mengoptimalkan penyelenggaraan e-government dalam pelayanan publik dan mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi.²¹

Berdasarkan inovasi tersebut maka dari itu salah satu inovasi dari Pemerintah Daerah Kota Kediri guna mewujudkan good governance melalui inovasi Elektronik Surat Keterangan (E-Suket). Inovasi E-Suket yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kediri untuk memberikan kemudahan masyarakat Kota Kediri dalam urusan surat menyurat.

²⁰ Ibid

²¹ Peraturan Wali Kota Kediri Nomor 44 Tahun 2018 Tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Pemerintah Kota Kediri

E-Suket merupakan inovasi pelayanan publik yang berbasis online, isi dari E-Suket yakni terkait segala urusan masyarakat Kota Kediri untuk mengurus urusan kependudukan seperti surat keterangan, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), surat keterangan belum menikah, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian.²² Pelayanan online yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kediri merupakan awal yang baik untuk mewujudkan good government.

Inovasi E-Suket merupakan inovasi dari Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Kediri sebagai penggagas awal untuk menerapkan pelayanan publik yang berbasis online, tetapi isi database dari E-Suket merupakan pelayanan publik yang di kelolah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Database ini merupakan Nomor Induk Kependudukan yang dimana nomor ini nantinya akan berguna untuk masuk dalam halaman awal aplikasi sebagai proses login dalam aplikasi tersebut. Artinya kolaborasi government di Kota Kediri menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik, melalui kerjasama antar pemerintah untuk kepentingan masyarakat.

1.6. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati.²³ Adapun operasional dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

²² Aplikasi E-Suket Kota Kediri

²³ Azwar, Saifuddin, *Reabilitas dan Validitas*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), Hlm. 74.

1. Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penyelenggaraan Sistem Online E-Suket

Mengacu pada konsep dan prinsip pelayanan publik melalui penyelenggaraan sistem online maka pengamatan akan mengenai :

- a. Analisis, Studi kelayakan dan pengenalan inovasi pelayanan publik tentang E-Suket
- b. Uji coba dan penyebaran inovasi tentang E-Suket
- c. Penerapan inovasi tentang E-Suket
- d. Evaluasi inovasi tentang E-Suket
- e. Pemangku kepentingan inovasi E-Suket

2. Upaya Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

a. Sebelum adanya aplikasi E-Suket

1. Banyaknya prosedur mulai dari pendaftaran dan pengurusan surat
2. Masyarakat diharuskan mengantre untuk mengurusnya

b. Sesudah adanya aplikasi E-Suket

1. Prosedur menjadi lebih ringkas dan praktis
2. Tidak perlu mengantre mengurus surat
3. Banyak pilihan surat yang dibutuhkan masyarakat

1.7. Metodologi Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, yang mana penelitian ini menggunakan wawancara terbuka untuk mengetahui suatu permasalahan dan menganalisis fenomena-fenomena yang terjadi. Menurut Bogda dan Taylor mengungkapkan tentang penelitian kualitatif bahwasanya penelitian kualitatif

menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku dalam suatu permasalahan penelitian ini sehingga dapat dilakukan pengamatan. Sementara untuk Krik dan Miller menyebutkan bahwasanya penelitian kualitatif merupakan tradisi dalam ilmu sosial dan bergantung dengan pengamatan pada manusia dan kawasan obyek penelitian. David Williams menjelaskan bahwasanya penelitian kualitatif merupakan pengumpulan data-data pada suatu penelitian alamiah, dengan metode alamiah serta dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik pada penelitian secara alamiah.²⁴

1.7.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Bogda dan Taylor mendefinisikan bahwasanya penelitian yang menghasilkan data deksriptif berupa kata-kata atau tulisan dari orang-orang yang dapat diamati.²⁵ Sedangkan menurut suhaimi bahwasanya penelitian deskriptif merupakan penelitian yang diperuntukkan mengumpulkan informasi mengenai suatu gejala yang ada, yaitu suatu gejala yang ada dan apa adanya (*real search*) pada saat penelitian dilakukan.²⁶

Penelitian ini berupaya untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan publik berbetuk program E-Suket di Kota Kediri. Dengan harapan program ini bisa mempermudah pelayanan publik di Kota Kediri dan memanfaatkan teknologi yang ada. Selanjutnya, peneliti juga akan menggambarkan fakta-fakta yang ada di lapangan dengan mengamati serta menganalisis permasalahan yang terjadi dilapangan. Maka dengan sumber data yang didapatkan oleh

²⁴ Moleong, Lexy. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

²⁵ *Ibid*

²⁶ Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.

peneliti, akan terungkap secara valid dan nyata. Sehingga dapat dipahami pelayanan publik melalui E-Suket di Kota Kediri.

1.7.2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data guna bisa menjawab permasalahan-permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data pertama yang diperoleh oleh peneliti dalam melakukan penelitian.²⁷ Seperti yang telah dijelaskan bahwasanya sumber utama penelitian kualitatif merupakan kata-kata atau tindakan. Moleong menjelaskan bahwasanya kata-kata atau tindakan orang-orang yang diwawancarai atau diamati menjadi sumber data primer, melalui tindakan pencatatan atau melalui perekaman (video/audio) foto ataupun film.²⁸

Dalam penelitian ini data primer akan diperoleh pada Pemerintah Kota Kediri khususnya Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Kediri sebagai pembuat sarana E-Suket di Kota Kediri serta Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sebagai salah satu wadah yang berada pada program E-Suket. Serta seluruh masyarakat Kota Kediri.

b. Data Skunder

Data skunder merupakan data pendukung penelitian, data skunder ini sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya

²⁷ Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta. Hal. 62.

²⁸ Moleong, Lexy. Op. Cit. Hal. 157

seperti lewat orang lain maupun lewat dokumen.²⁹ Walaupun data skunder merupakan data pendukung, tapi data ini tetap menjadi sebuah kebutuhan bagi para peneliti untuk melengkapi data-data primer sehingga keabsahan dan kevalidan data bisa menduduki secara nyata.

Peneliti akan menganalisis data-data pendukung yang nanti didapatkan oleh peneliti seperti dokumen-dokumen pendukung Rencana Tata Ruang Wilayah, Pelayanan Publik di Kota Kediri. Selain itu juga dari buku, jurnal, penelitian skripsi terdahulu, surat kabar dan lain sebagainya yang dapat mendukung penelitian.

1.7.3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang berkenaan dengan diadakannya penelitian ini.³⁰ Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

a. Observasi

Cartwright & Certwright dalam Suharsaputra mendefinisikan tentang observasi bahwasanya merupakan proses dalam melakukan penelitian dengan cara melihat, mengamati serta mencermati dan merekam perilaku secara sistemis untuk tujuan tertentu. Menurut Denzim dalam Dedy Mulyana dalam observasi, observer/pengamat dapat berpartisipasi sebagai pengamat (participant as observer) dengan membiarkan kehadirannya

²⁹ Sugiyono, Loc. Cit

³⁰ Gulo. 2002. Metode Penelitian. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.

sebagai peneliti dan mencoba membentuk serangkaian hubungan dengan subyek sehingga mereka berfungsi sebagai responden dan informan.³¹

Dalam penelitian ini observasi dilakukan langsung kepada subyek ataupun obyek penelitian mengenai inovasi pelayanan public di Kota Kediri melalui program E-Suket. Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Kediri sangat berperan penting dalam menjalankan pelayanan pemerintahan secara online di lingkungan Kota Kediri. Kemudian pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melihat serta mengamati pengembangan dokumen-dokumen secara pasti melalui E-Suket, dan peneliti akan melihat masyarakat Kota Kediri sebagai penerima layanan.

a. Wawancara

Wawancara pada dasarnya merupakan percakapan, namun percakapan yang memiliki tujuan.³² Menurut Estberg dalam Sugiyono bahwasanya wawancara terjadinya pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi, ide dan tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Estberg juga menyatakan wawancara merupakan hatinya penelitian sosial.³³

Dalam hal ini peneliti akan memperoleh data secara langsung pada informan penelitian baik pada masyarakat Kota Kediri maupun dilingkungan pemerintahan Kota Kediri seperti Dinas Komunikasi dan

³¹ Mulyana, Dedy. 2001. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. Hlm. 176.

³² Suharsaputra, Uhar. Op. Cit. Hlm. 213.

³³ Sugiyono. Op. Cit. Hlm. 72

Informasi Kota Kediri, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

b. Dokumentasi

Suharsimi Arikunto metode dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya.³⁴ Hadari Nawawi menyatakan bahwa studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku mengenai pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah penyelidikan.³⁵

1.7.4. Subyek Penelitian

Subyek penelitian merupakan informan dalam penelitian ini, sehingga pengambilan data-data penelitian bisa diambil oleh orang-orang yang mempunyai pengaruh atau yang berperan terhadap inovasi pelayanan publik di Kota Kediri melalui program E-Suket, maka subyek dalam penelitian ini yaitu :

Pejabat Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Kediri

- a. Pejabat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri
- b. Masyarakat Kota Kediri

³⁴ Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. Hlm. 206.

³⁵ Hadari, Nawawi. 2002. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Hlm. 133.

1.7.5. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitian dengan pengambilan data. Lokasi penelitian mengenai inovasi pelayanan public di Kota Kediri terkait pelayanan E-suket dilakukan di dua titik utama yaitu di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Kediri di Jl. Jend. Basuki Rahmat No.15 Kediri dan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri di Jl. Supersemar No. 112, Ngronggo, Kec. Kota Kediri.

1.7.6. Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif model interaktif Miles dan Huberman dalam Sugiyono³⁶ melalui pengumpulan data, penyederhanaan data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*). Dari data tersebut akan mengungkapkan peristiwa sebagaimana adanya dalam bentuk kalimat.

a. Reduksi Data

Data lapangan yang telah diperoleh oleh peneliti di lokasi penelitian pada Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang, Dinas Penduduk dan Pencatatan Sipil serta masyarakat Kota Kediri di tuangkan dalam laporan penelitian yang lengkap dan terinci. Data-data tersebut kemudian dikumpulkan menjadi satu dan kemudian dipilih dan dipilah hal yang terpenting untuk difokuskan menjadi satu dalam sebuah penulisan laporan.

³⁶ Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitataif dan R & D. Bandung: Alfabeta.

Data yang dilakukan pengurangan yakni hasil dari wawancara pada informan penelitian yang tidak terkait dengan tema penelitian atau kurang pas untuk dimasukkan sebagai analisis, kemudian isi dokumentasi dari instansi-instansi terkait yang luas sehingga ahanya diambil yang terpenting yang memang fokus pada penelitian peneliti, dan sumber-sumber yang lainnya seperti koran, jurnal, artikel yang hanya diambil sesuai kebutuhan penelitian. Reduksi data ini prosesnya akan dilakukan terus menerus secara langsung.

b. Penyajian Data

Penyajian data disini dimaksudkan supaya lebih mempermudah peneliti dalam melihat hasil penelitian secara keseluruhan, artinya setelah data-data yang diperoleh dari lapangan tentang inovasi pelayanan public E-Suket di Kota Kediri. Maka data-data tersebut akan disajikan dengan bentuk uraian dan berupa kata-kata disesuaikan dengan tema dan pola kebutuhan bagi penelitian ini. Kemudian data penelitian tersebut akan disortir dan dikelompokkan sesuai dengan disetiap intinya masing-masing, di dalam penelitian ini akan disajikan data mengenai inovasi pelayanan public yang dilakukan oleh pemerintah Kota Kediri terutama E-Suket yang merupakan pelayanan online bagi masyarakat Kota Kediri.

c. Penarikan Kesimpulan

Selanjutnya pada tahap ini akan dilakukan uji keabsahan data, dari data hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti selama melakukan penelitian tentang inovasi pelayanan public di Kota Kediri mengenai E-

Suket sebagai sarana pelayanan online bagi masyarakat Kota Kediri. Peneliti akan melakukan analisis dan juga mencari makna dari data yang dikumpulkan.serta mencari hipotesis. Yang mana akan dituangkan pada bentuk kesimpulan yang bersifat terbuka.

Dalam hal ini peneliti masih terbuka dengan temuan data-data yang terbaru untuk dilakukan verifikasi data. Peneliti berusaha mengkonfirmasi makna setiap data yang diperoleh dengan menggunakan satu cara atau lebih, dengan harapan dapat memperoleh informasi yang dapat digunakan untuk mendukung tercapainya tujuan penelitian. Penarikan kesimpulan penelitian ini diharapkan merupakan temuan baru yang belum pernah diteliti.

